BOORTMEERBEEK

Huishoudelijk reglement dienst thuiszorg: Poetshulp via aanvullende thuiszorg

1. Opdracht

Het OCMW biedt een toereikend aanbod en een naadloos zorgcontinuüm aan, aan iedereen met een woonzorgbehoefte, vanuit een integrale benadering. Vanuit de dienst thuiszorg stimuleren we de gebruikers om zo lang mogelijk comfortabel thuis te blijven wonen.

2. Organisatie dienst thuiszorg

De dienst thuiszorg wordt geleid door het diensthoofd thuiszorg en een sociaal werker. Zij vormen samen het begeleidend personeel van de dienst thuiszorg.

Contactgegevens dienst thuiszorg
Adres: Pastorijstraat 2, 3190 Boortmeerbeek
Telefoon: **015 18 69 50**
E-mailadres: thuiszorg@boortmeerbeek.be

Binnen de dienst thuiszorg organiseren we gezinszorg en poetshulp. We sturen een medewerker bij u thuis langs voor:

- Gezinszorg:
  - persoonsverzorging (wassen, aankleden, verzorging, …)
  - hulp in het huishouden (koken, wassen, strijken, …)
  - psychosociale en pedagogische ondersteuning en begeleiding
  - onderhoud van het huis in beperkte mate

en/ of

- Schoonmaak van het huis (poetsen, stof afnemen, stofzuigen, …) via aanvullende thuiszorg of via dienstencheques

De dienst gezinszorg is erkend bij het Vlaams Agentschap Zorg en Gezondheid (erkenningsnummer 262 00).

3. Doelgroep

De dienst thuiszorg staat open voor iedereen wonend in Boortmeerbeek die in zijn thuissituatie nood heeft aan hulp vanuit een specifieke zorgbehoefte.

Enkele voorbeelden:
- Een oudere die zorg en ondersteuning nodig heeft om nog zelfstandig thuis te kunnen blijven wonen.
- Iemand met een ernstige ziekte of die ontslagen wordt uit het ziekenhuis, en (nog) niet alle dagdagelijkse activiteiten zelfstandig kan uitvoeren.

- Iemand die zorg draagt voor een inwonende persoon met een handicap.
- Een gezin met een pasgeboren baby, dat extra hulp wenst.

4. Aanvraag dienstverlening

U doet een aanvraag voor gezinszorg of poetshulp bij de dienst thuiszorg. U maakt hiervoor een afspraak per telefoon (**015 18 69 50).** Het begeleidend personeel van de dienst thuiszorg (diensthoofd of sociaal werker) zal bij u thuis langs komen voor een sociaal onderzoek.

5. Wachtlijstbeheer

Iedere aanvraag die in aanmerking komt voor de poetsdienst, wordt opgenomen op de algemene wachtlijst van de poetsdienst. Er wordt evenwel voorrang verleend aan personen die aan minstens één van volgende criteria voldoen:

1. Criterium Leeftijd
   - de aanvrager is minstens 85 jaar op de dag van de aanvraag
2. Criterium Zorgbehoevendheid
   - de aanvrager ontvangt het zorgbudget voor zwaar zorgbehoevenden van de Vlaamse Zorgverzekering (positieve BelRAI-score).
   - de aanvrager heeft minstens één kind jonger dan 21 jaar dat recht heeft op zorgtoeslag voor kinderen met een specifieke ondersteuningsbehoefte omwille van een handicap of aandoening
3. Criterium Mantelzorg
   - de aanvrager doet beroep op mantelzorg en zijn mantelzorger ontvangt een mantelzorgpremie van het OCMW
4. Criterium Inkomen
   - de aanvrager is financieel kwetsbaar: het actuele inkomen is gelijk aan het leefloon of overstijgt het leefloon met niet meer dan 10%
   - de aanvrager is in budgetbeheer of heeft een collectieve schuldenregeling
5. Criterium Palliatieve zorgsituatie
   - de aanvrager zit in een palliatieve zorgsituatie

Ieder criterium komt overeen met één punt. Hoe meer punten de aanvrager scoort, hoe hoger zijn plaats op de prioritaire wachtlijst.

Het begeleidend personeelslid put eerst de prioritaire wachtlijst uit. Vervolgens komen de personen aan bod van de algemene wachtlijst, in chronologische volgorde op datum van aanvraag.

Alle aanvragers ontvangen een schrijven waarin hun registratie op de wachtlijst wordt bevestigd.

6. Sociaal onderzoek

Het begeleidend personeel van de dienst thuiszorg voert, bij de opstart, een sociaal onderzoek uit bij de persoon die hulp wenst. Dit gebeurt steeds in zijn natuurlijk thuismilieu, op afspraak.

Tijdens zo'n onderzoek zal het begeleidend personeel samen met u volgende zaken overlopen:
- uw zorgbehoefte
- uw familiale en sociale situatie
- uw woonsituatie (type woning, aanwezigheid sanitaire voorzieningen, huisdieren, enz.)
- de hulp die u al ontvangt van een mantelzorger of een professionele hulpverlener.

Op basis van dat onderzoek bepaalt het begeleidend personeel van de dienst dan welke hulp en hoeveel hulp u juist nodig hebt. Er wordt prioriteit verleend op basis van de vastgestelde behoeften, de beperkingen op het vlak van zelfzorg en de beperkingen op het vlak van de beschikbaarheid en de draagkracht van de mantelzorg.

Het sociaal onderzoek wordt minstens om de 2 jaar herhaald in het natuurlijk thuismilieu van de gebruiker, zodat de hulpverlening mee evolueert naarmate u meer of minder hulp nodig hebt. Van dat onderzoek maakt het begeleidend personeel een sociaal verslag op.

We verwachten dat u alle gevraagde inlichtingen verstrekt en de nodige formulieren ondertekent.

De persoonlijke gegevens zijn noodzakelijk voor het beheer van het dossier van de cliënt. Zoals in de wet van 8 december 1992 bepaald is, heeft hij het recht deze gegevens op te vragen en, indien nodig, te laten aanpassen. Het OCMW heeft het recht deze gegevens te verwerken met het oog op de uitvoering van haar wettelijke opdracht. Het OCMW verbindt er zich toe om deze gegevens niet aan derden te verstrekken.

Het begeleidend personeel registreert de gegevens van het sociaal onderzoek in de BelRAI-applicatie. Vanuit deze applicatie worden de gegevens van de BelRAI-screener automatisch verstuurd naar de zorgkas van de cliënt op basis waarvan de zorgkas de rechten op de zorgbudgetten in het kader van de Vlaamse Sociale Bescherming controleert.

7. Financiële bijdrage

U betaalt een gebruikersbijdrage per uur gezinszorg en/of poetshulp.
De tarieven voor de poetsdienst zijn vastgelegd door de raad voor maatschappelijk welzijn. Deze kunnen verschillen van dienst tot dienst. In geval van gezinszorg is het berekeningssysteem hetzelfde voor alle diensten. Deze tarieven zijn vastgelegd door de Vlaamse Gemeenschap.

De gebruikersbijdrage wordt berekend op basis van het inkomen, de gezinssituatie en de zorgintensiteit van de gebruiker. Er wordt rekening gehouden met alle inkomsten van de persoon waarvoor de poetshulp wordt gevraagd. Ook alle inkomsten van de andere personen die met hem samenleven in dezelfde woning en die behoren tot dezelfde generatie, worden in rekening gebracht.

Het gaat hierbij onder andere om de volgende soorten van inkomsten:
- beroepsinkomsten
- inkomsten uit onroerende goederen
- sociale uitkeringen (alle soorten van vervangingsinkomens en sociale tegemoetkomingen).

Voor alle inkomsten wordt berekend hoeveel het gemiddelde op maandbasis bedraagt.

Het begeleidend personeel van de dienst thuiszorg vraagt u een aantal documenten die nodig zijn om de hoogte van uw inkomen van de laatste drie maanden te bepalen aan de hand van rekeninguittreksels zoals pensioen; invaliditeit; ziekte-uitkering; het vakantiegeld**;** het aanslagbiljet van de belastingen. het aanslagbiljet van de belastingen. Van deze documenten wordt een kopie gemaakt dat als bewijsstuk bij uw dossier wordt gevoegd.

U bent verplicht om iedere wijziging in uw sociale en financiële situatie door te geven aan het begeleidend personeel van de dienst thuiszorg, op grond waarvan uw bijdrage kan worden aangepast. Om de twee jaar wordt de financiële bijdrage herzien op basis van het sociaal onderzoek.
De bijdrage wordt berekend op basis van de effectief gepresteerde uren.

8. Facturatie

Indien de factuur onbetaald blijkt na de vervaldag wordt de invorderingsprocedure opgestart. Deze procedure omvat twee fasen, namelijk de minnelijke invordering en de gedwongen invordering (dwangbevel).

In de fase van een minnelijke invordering worden de volgende stappen ondernomen:

- Eerste herinnering: er wordt een eerste **kosteloze herinnering** verzonden. De betalingstermijn wordt verlengd met **30 dagen** na de verzenddatum.
- Tweede herinnering: er wordt een tweede **aangetekende herinnering** verzonden. De betalingstermijn wordt verlengd met **20 dagen** na de verzenddatum. Voor tweede herinneringen wordt er vanuit het OCMW een kost van **15,00 EUR** aangerekend.

Aan de schuldenaar wordt uitdrukkelijk meegegeven dat het dossier wordt overgemaakt aan de gerechtsdeurwaarder, indien er geen betaling volgt binnen de voorziene termijn.

Een herinnering / aanmaning is steeds gericht aan de persoon op wiens naam de oorspronkelijke factuur staat. Indien de schuldenaar overleden is, wordt de aanmaning naar de erfgenamen verstuurd.

Voor het OCMW wordt het dwangbevel geviseerd en uitvoerbaar verklaard door het vast bureau. Een dergelijk dwangbevel wordt betekend bij gerechtsdeurwaarderexploot. Dat exploot stuit de verjaring. Een bevel kan door het vast bureau alleen worden geviseerd en uitvoerbaar verklaard als de schuld zeker, vaststaand en opeisbaar is.
Vanaf het moment dat de vorderingen de reguliere rappelprocedure doorlopen hebben, zit de opvolging van het dossier bij de door het bestuurde aangestelde deurwaarder.
Alle vorderingen die dit stadium bereiken, worden in principe doorgegeven aan de deurwaarder.
Er wordt niet gewerkt met een drempelbedrag.

Bij betalingsmoeilijkheden is het mogelijk om een afbetalingsplan aan te vragen.
Afbetalingsplannen kunnen toegestaan worden door de dienst Financiën, specifiek op vraag van de debiteur.
Medewerkers van de dienst Financiën kunnen zelf een afbetalingsplan toestaan indien de maandelijkse afbetaling door de debiteur **minstens 10% van het totaal bedrag met een minimum van 15 euro bedraagt**.

Aan elke afbetalingsplan zijn volgende voorwaarden gekoppeld:

- De aflossingstermijn wordt begrensd tot maximum één jaar.
- Voor elk afbetalingsplan wordt een bevestiging van de betrokken debiteur gevraagd.
- Het afgesproken bedrag moet steeds voor maandelijkse vervaldatum betaald zijn. De financieel directeur kan hierop een uitzondering toestaan.
- Van zodra er 2 keer een afbetaling wordt gemist, wordt het dossier opnieuw opgenomen in het debiteurenbeheer.

9. Aard van het werk: poetshulp

De medewerkers van de poetsdienst verrichten schoonmaaktaken in het natuurlijk thuismilieu van de gebruiker. De poetshulp helpt de gebruiker of vervangt hem bij het normaal huishoudelijk werk. Dit in zoverre de gebruiker of het gezin hiervoor niet meer kan instaan. De schoonmakers vervullen hun taak met de nodige discretie en zijn gebonden aan het beroepsgeheim.

Het normaal huishoudelijk werk omvat het onderhoud van de bewoonde plaatsen:

- stof afnemen
- stofzuigen
- meubilair reinigen
- vloeren dweilen
- ramen zemen
- gordijnen wassen
- bedden opmaken en verschonen
- keuken en sanitair onderhouden
- koelkast en diepvriezer reinigen
- keukenkasten uitkuisen
- stoep vegen
- veranda/ terras onderhouden.

Het is de schoonmakers absoluut verboden minder persoonsgerichte taken te vervullen zoals kelder en zolder opruimen, plafonds afwassen, behangen en verven, onderhoud van bedrijfslokalen of van onderverhuurde plaatsen, tuinonderhoud en klusjes.

Bij intensieve zorgsituaties kan de poetshulp zich laten bijstaan door een verzorgende van de dienst voor gezinszorg. De poetshulp mag op dat moment **geen** taken uitvoeren die nadrukkelijk zijn voorbehouden voor gediplomeerde verzorgenden. Dit omvat volgende taken:

- huishoudelijke taken: maaltijden (voor)bereiden, wassen en strijken, boodschappen doen
- hygiëne en persoonsverzorging: helpen bij het dagelijks toilet, haartooi, aan- en uitkleden, toiletbezoek, eten, ondersteuning bieden bij de verzorging die door de verpleegkundige wordt gegeven, helpen bij baby- en kinderverzorging
- sociale en morele ondersteuning: helpen met het invullen van een zinvolle of aangepaste tijdsbesteding, helpen met administratie en het leggen van contacten met allerlei instanties (gemeente, ziekenfonds, ...).

Het OCMW Boortmeerbeek streeft naar een nauwe samenwerking tussen de dienst voor gezinszorg en de poetsdienst om de kwaliteit van de dienstverlening te optimaliseren en zorgbehoevenden zo lang als mogelijk in hun natuurlijk thuismilieu te laten verblijven.

10. Taakafspraken

Het concrete takenpakket van de poetshulp wordt schriftelijk vastgelegd in de taakafspraken. Dit document wordt opgesteld in samenspraak met de gebruiker en het begeleidend personeel van de dienst thuiszorg.

11. Plaats van het werk

De hulp wordt enkel en alleen geboden binnen het natuurlijk thuismilieu van de gebruiker naargelang van de behoeften die worden beoordeeld op basis van het sociaal onderzoek. De hulp kan een preventief, herstellend, verzorgend of palliatief karakter hebben, en kan ondersteunend, aanvullend of vervangend zijn.

In principe moet de gebruiker thuis aanwezig zijn en de schoonmaker toegang verschaffen tot zijn woning. Slechts in uitzonderlijke gevallen kan de gebruiker, op eigen verantwoordelijkheid, zijn huissleutel of de code van een sleutelkastje ter beschikking stellen van de schoonmaker. Dit kan enkel nadat de gebruiker hierover zijn schriftelijke toestemming heeft gegeven aan het begeleidend personeel van de dienst thuiszorg.

12. Dienstregeling

Het begeleidend personeel van de dienst thuiszorg staat in voor het opmaken van de dienstregeling. De dagen en uren van de hulp worden vooraf bepaald in overleg met u in functie van de nood en de bestaande dienstregelingen.

Er wordt hulp geboden op weekdagen:

- voormiddag: tussen 8 en 13 uur
- namiddag: tussen 12.30 uur en 16.30 uur.
- steeds in blokken van 3 of 4 uur
- wekelijks of tweewekelijks

Het uur waarop de medewerker bij u start varieert naargelang het werkrooster van deze medewerker. Het aanvangsuur van de zorg kan maximaal één uur verschillen, evenals het einduur. Dit wordt duidelijk opgenomen in de dienstregeling.
Wij streven ernaar u een vaste medewerker te sturen op de afgesproken dag, doch één welbepaalde poetshulp voorbehouden voor één cliënt is niet mogelijk.

Afhankelijk van het werkrooster van de poetshulp is er tussen 12 uur en 13 uur gedurende 30 minuten geen hulp voorzien. Onze medewerkers krijgen de kans een rustpauze in te lassen en zich tijdig te verplaatsen naar de volgende gebruiker. Indien u en de betrokken medewerker dit samen overeenkomen, mag u uw huis ter beschikking stellen van deze medewerker bij het nuttigen van de middagpauze. Zij voorzien evenwel zelf in hun lunch en hun pauze is een vrij moment dat zij naar eigen keuze mogen invullen.

Regelmatig worden er teamvergaderingen en vervolmakingscursussen voorzien. Deze vergaderingen en cursussen zijn op voorhand gekend en worden verwerkt in de uurroosters van de gebruikers. Ook het goedgekeurde verlof van de poetshulpen wordt verwerkt in de uurroosters van de gebruikers.

Onverwachte wijzigingen aan de dienstregeling worden zoveel mogelijk vermeden, maar zijn niet uit te sluiten (bijvoorbeeld ingeval van hoogdringende hulp elders, ziekte van een personeelslid). In dit geval doet het begeleidend personeel het nodige om u tijdig telefonisch op de hoogte te brengen van de verandering en zo mogelijk een gepaste vervanging voor te stellen.

Afwijkingen op de dienstregeling gebeuren enkel en alleen in overleg en met het akkoord van het begeleidend personeel.

U krijgt wekelijks per post of per mail uw dienstregeling opgestuurd. De week dat er geen personeelslid langs komt, wordt er **geen** dienstrooster opgestuurd. Bij twijfel kan u steeds de dienst bellen.

Tijdens de werkuren van de poetshulpen is er steeds iemand aanwezig op de dienst thuiszorg of het gemeentehuis.

De dienst is gesloten op officiële feestdagen.

13. Annulatie van de hulp

De hulp die is ingepland volgens de dienstregeling kunt u annuleren. De annulatie is gratis als u dat doet uiterlijk de laatste werkdag die voorafgaat aan de gevraagde zorg, voor 15 uur. U dient dit telefonisch te doen naar de dienst thuiszorg. Het is niet voldoende om enkel de schoonmaker op de hoogte te brengen.
Bij een latere annulatie vraagt de dienst een vergoeding, tenzij u kunt aantonen dat er sprake is van overmacht. Die vergoeding bedraagt de gebruikersbijdrage die u voor de geplande zorg zou hebben betaald.
Het is wenselijk dat u de dienst op voorhand inlicht van afspraken die samenvallen met het werkschema (bijvoorbeeld verlof, doktersconsulten, kappersbezoek, uitstappen, …). U hoeft hiervoor de brief niet af te wachten. Wij houden in het werkschema zoveel mogelijk rekening met deze afspraken.

14. Overleg en persoonlijk contact tussen de gebruiker en de dienst thuiszorg

Er is voldoende overleg en persoonlijk contact tussen de gebruiker en de dienst thuiszorg: bij de start en tijdens de hulpverlening, bij de evaluatie en bijsturing van de hulp- en dienstverlening en bij het eventuele afsluiten ervan.

Om de twee jaar organiseert het begeleidend personeel van de dienst thuiszorg een huisbezoek bij de gebruiker en wordt de hulpverlening geëvalueerd.

15. Afspraken tussen de schoonmakers en de dienst thuiszorg

De schoonmakers zijn gehouden hun functieomschrijving te respecteren zoals opgesteld in het personeelsstatuut van het OCMW:

- zij presteren geen overuren, tenzij in geval van overmacht en mits goedkeuring door het diensthoofd van de dienst thuiszorg
- zij aanvaarden geen fooien of geschenken
- zij mogen geen hulp verlenen tijdens de afwezigheid van de gebruiker
- zij mogen niet roken of alcohol drinken tijdens de diensturen
- zij mogen geen werk mee naar huis nemen of andere taken uitvoeren buiten de werktijden in opdracht van de gebruiker
- zij respecteren het beroepsgeheim, hetgeen betekent dat ze met derden niet over gebruikers, collega's en interne dienstaangelegenheden praten
- zij voorzien zelf in hun lunch.
- zij zijn verzekerd tegen burgerlijke aansprakelijkheid
- zij geven geen persoonlijke gegevens van zichzelf, andere medewerkers of cliënten door

16. Afspraken tussen de gebruiker en de dienst thuiszorg

De gebruikers van de dienst zijn gehouden volgende afspraken te respecteren:

- de schoonmakers werken onder de verantwoordelijkheid van het OCMW; de gebruiker mag aldus geen rechtstreekse schikkingen treffen met de schoonmakers
- de gebruiker voorziet dat de woning verwarmd is tot de wettelijk noodzakelijke minimumtemperatuur van 16°C
- de gebruiker stelt de nodige werkmiddelen voor de huishoudelijke taken ter beschikking
- de gebruiker garandeert dat de vereiste werkmiddelen voldoen aan de veiligheidsvereisten voor huishoudelijk gebruik zoals:

  - elektrische toestellen zijn snoerveilig
  - er zijn geen gaslekken in de woning
  - versleten materiaal wordt tijdig vernieuwd
- de gebruiker voorziet in voldoende schoonmaakproducten die steeds in de originele verpakking zitten; voorzien van een duidelijk etiket; producten worden niet met elkaar vermengd; er wordt niet gewerkt met ammoniak, zoutzuur, zuivere javel en ontstopper
- de gebruiker zorgt ervoor dat er steeds kan worden gewerkt met warm (opgewarmd) water
- de gebruiker voorziet in een stevige trapladder van maximaal 6 treden hoog indien er taken dienen te worden uitgevoerd op een ladder
- de gebruiker zorgt voor een borstel en aftrekker waarvan de stelen minstens 1,5 meter lang zijn of telescopisch
- de schoonmaker mag enkel ramen op de verdieping poetsen als deze naar binnen open draaien
- de schoonmaker mag geen werkzaamheden buiten verrichten bij zeer warme temperaturen (hittegolf)[8] en bij slechte weersomstandigheden (vriezen, sneeuw, regen, hagel, …)
- de gebruiker verwittigt de dienst indien er besmettelijke ziekten zijn vastgesteld door een arts. De gebruiker treft hierbij de nodige voorzorgsmaatregelen opdat de schoonmaker kan poetshulp blijven bieden aan huis
- de gebruiker zorgt dat zijn woning vrij is van ongedierte. Dit omwille van gezondheidsrisico's voor zichzelf en de schoonmaker
- de gebruiker maakt aan de dienst kenbaar indien er camerabewaking in huis is
- de gebruiker geeft zijn goedkeuring om contact te leggen met andere zorgpartners indien dit nodig is voor een goede zorgverlening te kunnen bieden[8]
- de gebruiker stelt steeds (kraantjes)water ter beschikking van de schoonmaker
- de gebruiker behandelt de schoonmaker steeds met de meeste voorkomendheid en wederzijds respect; discriminatie en ongewenste intimiteiten worden absoluut niet getolereerd. Geweldpleging en of grensoverschrijdend gedrag kan leiden tot eenzijdige stopzetting van de hulpverlening.

Vanuit de dienst thuiszorg vragen we dat de gebruiker ook zelf zijn steentje bijdraagt tot een aangename en gezonde werkomgeving voor onze personeelsleden. We dringen erop aan om **niet te roken** in aanwezigheid van onze medewerkers en voldoende te **verluchten**. Het is verboden om onder invloed te zijn van gelijk welk middel. Indien er sprake is van storend middelenmisbruik kan de dienst eenzijdig de hulpverlening aanpassen. Het diensthoofd zal u in dit geval inlichten over het gewijzigd hulpverleningsaanbod. Bij herhaaldelijke overtredingen kan de hulpverlening eenzijdig stopgezet worden.

De aanwezigheid van huisdieren is toegestaan mits zij tijdens het poetsen buiten of in een daarvoor apart voorziene ruimte kunnen gezet worden.

17. Gebruikerstevredenheidsmeting

Het begeleidend personeel peilt op een systematische wijze naar de mate van tevredenheid van het gebruikerssysteem over de aangeboden hulp- en dienstverlening in al haar facetten, binnen een context van maatschappelijk aanvaardbare hulp- en dienstverlening.

Minstens driejaarlijks voert het begeleidend personeel een verantwoorde tevredenheidsmeting uit bij de personen die gebruik maken van gezinszorg en de poetsdienst.

18. Klachten

Iedere gebruiker of zijn naaste kan met vragen, opmerkingen, suggesties of klachten terecht bij het diensthoofd thuiszorg. Het is onze betrachting onze werking zoveel mogelijk af te stemmen op de vragen en noden van de gebruikers.

We garanderen u dat elke klacht discreet en efficiënt wordt behandeld. Elke melding wordt individueel bekeken en beantwoord, waar nodig wordt naar een geschikte oplossing gezocht. Anonieme klachten worden genoteerd maar hiervoor worden geen concrete oplossingen gezocht.

Ingeval van klachten kan de gebruiker zich richten tot het Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin, Ellipsgebouw - Koning Albert II-laan 35 bus 30, 1030 Brussel. Telefonisch bereikbaar op het gratis nummer 1700 - elke werkdag van 9.00 uur en 19.00 uur.

De hulpverlening kan ten alle tijden door beide partijen worden stopgezet. Het OCMW kan de hulp eenzijdig stopzetten indien het huishoudelijk reglement herhaaldelijk niet wordt nageleefd.

19. Privacy

De dienst neemt uw privacy ernstig. De gegevens die u deelt in het kader van uw dossier worden opgeslagen in één of meerdere bestanden van de organisatie. Die gegevens worden uitsluitend gebruikt om uw hulpverlening zo efficiënt mogelijk te laten verlopen. U heeft het recht om uw gegevens te verbeteren, inzage te vragen, de verwerking te beperken of stop te laten zetten. U mag hiervoor contact opnemen met het diensthoofd thuiszorg.

20. Slotbepalingen

Elke wijziging aan dit huishoudelijk reglement zal u meegedeeld worden. Dit reglement kan steeds éénzijdig worden gewijzigd door de raad voor maatschappelijk welzijn. In voorkomend geval zijn de aangebrachte wijzigingen bindend voor de cliënt van de dienst thuiszorg vanaf de kennisgeving ervan.

Het huishoudelijk reglement werd goedgekeurd door de raad voor maatschappelijk welzijn in zitting van 22 december 2016 en werd gewijzigd in zitting van 28 september 2026.

Dit reglement bestaat uit 12 pagina’s, inclusief bijlagen, en werd opgemaakt te Boortmeerbeek.

Toegelicht op .

Bijlage 1: Camera's bij de cliënt

1. Definities

A. Cameratoezicht: voor de toepassing van dit beleid worden hierin vervat alle camera's die geplaatst worden bij de cliënt thuis of op een andere locatie waar de diensten worden geleverd, met uitzondering van de camera's geplaatst in de lokalen van de werkgever.

B. Doeleinden: onderstaande afspraken/richtlijnen/… zijn van toepassing op het gebruik van camera's voor alle (bij wet toegelaten) doeleinden, zoals onder meer (doch niet limitatief) camerabewaking zoals omschreven in artikel 2, 4° van de wet van 21 maart 2007 tot regeling van de plaatsing en het gebruik van bewakingscamera's, zoals omschreven in de EU-verordening 2016/679 van 27 april 2016 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens, camera's geplaatst met het oog op toezicht van de gezondheidssituatie van een persoon, camera's geplaatst met als doel de controle van prestaties, … . Behoudens de afwijkingen hierna uitdrukkelijk voorzien.

C. Privacywetgeving: het plaatsen van camera's is enkel toegelaten mits de toepasselijke (privacy)wetgeving wordt gerespecteerd, zoals onder meer (doch niet limitatief) de bepalingen van de EU-verordening 2016/679 van 27 april 2016 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens, de wet van 8 december 1992 tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer ten opzichte van de verwerking van persoonsgegevens, de wet van 21 maart 2007 tot regeling van de plaatsing en het gebruik van bewakingscamera's, …

D. De sector: De werkgevers en de werknemers van de dienst thuiszorg van het OCMW Boortmeerbeek.

E. Cliënten: alle personen die diensten ontvangen via de dienst thuiszorg van het OCMW Boortmeerbeek.

2. Afspraken

Meldingsplicht cliënt
De cliënt is verplicht om de dienst thuiszorg op de hoogte te brengen van de aanwezigheid van camera's op de plaatsen waar de werknemer aanwezig kan zijn voor de dienstverlening. Tevens is de cliënt verplicht om de reden voor plaatsen van de camera's (beoogde doeleinden – zie verder onder finaliteit) te vermelden. Deze kennisgeving dient schriftelijk te gebeuren en voorafgaand aan het plaatsen van de camera's, hetzij voorafgaand aan de start van de dienstverlening indien de camera's reeds aanwezig zijn.

Proportionaliteit
De cliënt mag de beelden niet gebruiken op een wijze die onverenigbaar is met de opgegeven doeleinden.
De camerabewaking dient redelijk en doelgericht te zijn, en moet proportioneel zijn met de beoogde doeleinden.
De camera's dienen indien mogelijk zo te worden opgesteld dat de werknemer zo weinig mogelijk in beeld komt, teneinde de privacy van de werknemer zoveel mogelijk te kunnen waarborgen.
De camera's moeten in ieder geval zo worden opgesteld dat zij de werknemers niet op een privacy schendende wijze in beeld worden gebracht. Het is verboden om camera's te plaatsen op de toiletten

die gebruikt mogen worden door de werknemer / de sanitaire voorzieningen die ter beschikking worden gesteld van de werknemer.
De camerabewaking mag in principe geen inmenging in de persoonlijke levenssfeer van de werknemer tot gevolg hebben.

Finaliteit
Het plaatsen van camera's is toegestaan voor onder meer volgende doeleinden:

- Voor bewaking: om misdrijven of overlast vast te stellen, op te sporen of te voorkomen;
- Voor toezicht over veiligheid van personen: om het welzijn van kwetsbare personen te waarborgen;

Deze lijst is niet limitatief, de cliënt zal steeds de dienst thuiszorg verwittigen over de aanwezigheid van hetzij het voornemen om camera's te plaatsen evenals de beoogde doeleinden. De dienst thuiszorg zal dan nagaan of de beoogde doeleinden toelaatbaar zijn.

Uitschakelen camera's
Om de privacy van de werknemers te beschermen dienen de camera's hetzij te worden uitgeschakeld, hetzij op andere wijze verhinderd worden om de werknemers te filmen, gedurende de periodes dat zij ter plaatse hun werkzaamheden verrichten. Dit is evenwel niet vereist wanneer het om redenen van de veiligheid van de cliënt niet redelijk zou zijn. Er dient via overleg tussen de dienst, de cliënt, en indien gewenst met de werknemer, steeds te worden gezocht naar een oplossing die het evenwicht bewaart tussen het recht op privacy van de werknemer en de veiligheid van de cliënt.

Doorgeven van beelden aan derden
Wanneer op de beelden misdrijven worden vastgelegd, mogen deze worden doorgegeven aan de politiediensten of eventuele andere bevoegde overheidsinstanties. De cliënt moet de dienst thuiszorg verwittigen indien er beelden worden doorgegeven waarop de werknemers in beeld komen.

Voor het overige is het niet toegestaan om beelden waarop de werknemers zichtbaar zijn door te geven aan of te delen met derden.

Doorgeven van beelden aan de dienst thuiszorg
Behalve wanneer de dienst thuiszorg toegang tot de beelden vraagt ter controle op naleving van de wetgeving, kunnen de beelden enkel worden doorgegeven aan de dienst thuiszorg wanneer er vermoedens zijn van zware fouten of bedrog door de werknemer. Deze vermoedens dienen gestaafd te kunnen worden met de betreffende beelden.

De cliënt dient vooraf contact op te nemen met de verantwoordelijke van de betrokken werknemer. Hierbij dient de cliënt deze te informeren over de inhoud van de vermoedelijke fout of het eventueel bedrog en de wijze waarop de beelden hiervoor een bewijs zouden kunnen vormen. De beelden mogen enkel na afspraak hetzij in persoon hetzij op voldoende beveiligde elektronische wijze worden overgemaakt aan de verantwoordelijke van de werknemer.

Weigering of stopzetting dienstverlening
De dienst thuiszorg heeft het recht om de dienstverlening te weigeren hetzij onmiddellijk en eenzijdig stop te zetten indien de cliënt zijn verplichtingen niet naleeft:

- De cliënt laat na om de aanwezigheid van camera's tijdig en correct te melden
- De cliënt heeft de camera's geplaatst voor onwettige doeleinden
- De cliënt laat na om de toepasselijke (privacy)wetgeving na te leven
- De cliënt laat herhaaldelijk en/of moedwillig na om de camera uit te schakelen wanneer de werknemer aanwezig is

- De cliënt leeft eventuele individueel bijkomend gemaakte afspraken omtrent het gebruik van de camera's niet na
- …

De dienst thuiszorg zal voor zover mogelijk eerst in overleg gaan met de cliënt en bijkomende afspraken maken of andere maatregelen nemen, vooraleer over te gaan tot stopzetting van de dienstverlening.

Rechten en verplichtingen werknemers

Het is de werknemers toegelaten om te weigeren ingezet te worden op plaatsen (m.u.v. de lokalen van het bestuur) waar zij voortdurend en herkenbaar gefilmd worden tijdens de uitvoering van hun taken. Aan deze weigering mogen geen negatieve gevolgen gekoppeld worden voor de werknemer, wanneer de werkgever zijn/haar recht op privacy niet voldoende kan waarborgen.
De werknemers dienen door de dienst thuiszorg te worden geïnformeerd wanneer de cliënt beelden zal doorgeven aan het bestuur.
De werknemers zijn verplicht om de met de cliënt overeengekomen afspraken omtrent de aanwezige camera's na te leven, zoals onder meer het terug inschakelen van de camera's bij vertrek.
Beslissingen tot ontslag mogen niet uitsluitend gebaseerd zijn op gegevens die verkregen zijn via camera's bij cliënten, met uitzondering van vastgelegde feiten die een dringende reden tot ontslag uitmaken.

Bijlage 2: Infectiepreventie beleid

De dienst thuiszorg blijft de zorg bij de cliënten thuis ondersteunen, ook in geval van ziekte. Vanuit onze dienst willen we zowel de gebruiker als de medewerker zo goed mogelijk beschermen.

Voor de **verzorgenden**:
In geval van een gekende COVID-19 besmetting bij de gebruiker:
- Moet de verzorgende verplicht een FFP2 masker en handschoenen dragen gedurende de gehele werktijd.
- Bij de volgende gebruiker wordt een mondmasker gedragen en een goede handhygiëne toegepast om kruisbesmetting te voorkomen.
- Mondmaskers worden aangedaan voor de woning van de gebruiker wordt betreden en pas uitgedaan nadat de woning werd verlaten.
- De dienst stelt dit persoonlijk beschermingsmateriaal ter beschikking van zijn medewerkers.

In geval van meerdere gekende besmettingen onder de gebruikers en of medewerkers kan het bestuur beslissen dat er ten allen tijde een mondmasker moet gedragen worden tijdens elke de zorg, bij elke gebruiker en tijdens teamvergaderingen. Dit om kruisbesmettingen tegen te gaan. Dit wordt opgevolgd en gecommuniceerd zo nodig door het diensthoofd thuiszorg.

Voor de **gebruiker**:
- Aan de gebruikers wordt gevraagd om de ruimtes zoveel mogelijk te verluchten voor, tijdens en na de aanwezigheid van onze medewerkers.
- Er is de mogelijkheid om aan de medewerker te vragen om een mondmasker te dragen en deze vraag moet gerespecteerd worden.
- In geval van ziekte van de gebruiker, ongeacht welke pathologie, wordt er gevraagd om indien de werktaak dit toelaat niet aanwezig te zijn in dezelfde ruimte als de werknemer en om zelf een mondmasker te dragen tijdens de gehele aanwezigheid van de medewerker.
- Bij ziekte kan een gebruiker niet samen met een verzorgende naar de winkel gaan.
- Elke besmetting met COVID-19 moet worden gemeld aan de medewerker of aan het begeleidend personeel zodat de nodige voorzorgmaatregelen kunnen genomen worden.